

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI
MANAJEMEN NIKAH (SIMKAH) MENGGUNAKAN METODE DELONE
DAN MCLEAN DI KUA KECAMATAN PLERET**



**Universitas
Alma Ata**
The Globe Inspiring University

Disusun sebagai Persyaratan Penyusunan Skripsi Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Strata Satu (S1)

Diajukan oleh :

ADIB ARSYAD ANSHORI

183100023

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS KOMPUTER DAN TEKNIK
UNIVERSITAS ALMA ATA
YOGYAKARTA
2025**

ABSTRAK

SIMKAH Web masih jauh dari harapan pengguna dalam memenuhi kebutuhan akan sistem yang dapat diandalkan. dalam hal Informasi dan Kepuasan Pengguna, Kita juga dapat mengetahui apakah sistem yang sedang kita pakai memberikan dampak positif yang signifikan terhadap pengguna dan instansi atau dapat mengetahui berbagai macam dimensi yang ada dalam sistem informasi. Salah satu model yang dipandang relevan untuk penelitian yang akan dilakukan dalam karya tulis ini adalah model yang dicetuskan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean pada tahun 1981-1987. William H. DeLone dan Ephraim R. McLean telah melakukan penelitian untuk membuat suatu model yang menjelaskan tentang dimensi-dimensi apa saja yang mempengaruhi suatu hasil/kesuksesan dari Sistem Informasi. Jenis penelitian yang digunakan dalam karya tulis ini adalah penelitian kuantitatif yaitu menguji teori tertentu dengan meneliti hubungan antara variabel yang akan diteliti. Berdasarkan hasil penelitian ada pengaruh yang signifikan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna pada SIMKAH di KUA Kecamatan Pleret, Hasil penelitian bernilai positif, dapat disimpulkan bahwa semakin baik Kualitas Sistem, maka semakin tinggi kinerja pengguna, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan. Berdasarkan hasil analisis data, deskripsi, pengujian hasil penelitian, dan pembahasan, dapat diambil kesimpulan bahwa: Ada pengaruh positif dan signifikan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna SIMKAH di KUA Kecamatan Pleret. Ada pengaruh positif dan signifikan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna pada SIMKAH di KUA Kecamatan Pleret. Ada pengaruh positif dan signifikan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna SIMKAH di KUA Kecamatan Pleret.

Kata Kunci : Sistem Informasi Manajemen, DeLone n McLean, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Saat ini berbagai bidang kehidupan telah mengalami transisi ke arah digitalisasi. Hal ini terjadi seiring perkembangan kebutuhan terhadap percepatan arus informasi. Penerapan berbagai sistem informasi telah merambah pada berbagai instansi pelayanan masyarakat. Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan salah satu aplikasi yang dibutuhkan dalam pengelolaan pelayanan masyarakat. Sistem informasi manajemen adalah suatu sistem terintegrasi, baik yang melibatkan manusia maupun mesin, yang dirancang untuk menyediakan informasi guna mendukung operasi, pengelolaan, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi [1]. Salah satu penerapan sistem informasi manajemen dalam pelayanan masyarakat adalah pelayanan penyelenggaraan pengawasan dan pencatatan akad nikah di Kantor Urusan Agama (KUA) yaitu Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH).

Sebagai bagian dari KUA yang berada di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, SIMKAH juga digunakan dalam layanan pencatatan pernikahan di KUA Kecamatan Pleret, Kabupaten Bantul. Penerapan SIMKAH ini dilakukan berdasarkan Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam Nomor II/369 Tahun 2013 tentang Implementasi Sistem Informasi Manajemen Nikah di Kantor Urusan Agama [2]. Data tersebut akan tersimpan dengan aman di KUA setempat, termasuk di tingkat kabupaten atau kota pada Kantor Wilayah Provinsi, serta di Bimbingan Masyarakat Islam (Bimas Islam)

[3]. Keunggulan lain dari aplikasi pencatatan nikah ini adalah terselenggaranya administrasi yang lebih teratur berkat penggunaan sistem berbasis komputer. Upaya tersebut dilakukan dalam rangka merespon dinamika dan perkembangan jaman yang serba IT serta untuk meningkatkan pelayanan nikah kepada masyarakat agar pelayanan semakin mudah, cepat, akurat, efektif dan efisien sesuai dengan fungsi dan tujuan hadirnya teknologi informasi.

Program SIMKAH dirancang agar mudah digunakan oleh berbagai kalangan, baik pemula maupun mereka yang sudah terbiasa menggunakan komputer. Karena SIMKAH online masih tergolong baru, masih terdapat berbagai kendala yang muncul dalam proses implementasinya, sehingga berbagai upaya *update*, *upgrade* dan *maintenance* terus dilakukan agar SIMKAH ini dapat memenuhi tuntutan kebutuhan instansi baik dari segi pengarsipan maupun pelaporan. Di sisi lain, petugas pencatat nikah menghadapi kendala jaringan, sehingga ketika jaringan tidak tersedia, mereka tidak dapat memasukkan data. Selain itu, *server* SIMKAH yang hanya tersedia satu untuk seluruh Indonesia yang menyebabkan berebut *server*. Teknologi yang seharusnya bertujuan untuk mempermudah dalam mengerjakan sesuatu atau untuk mencapai tujuan tertentu, akan tetapi hal tersebut tidak selamanya menjadi kenyataan.

Salah satu tanda keberhasilan sebuah sistem informasi, menurut DeLone dan McLean, adalah tingkat kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna mencerminkan respons mereka terhadap pemanfaatan hasil keluaran dari sistem informasi tersebut. Hal ini berkaitan dengan bagaimana pengguna menilai sistem informasi berdasarkan pengalaman nyata, tanpa berfokus pada aspek teknis

kualitas sistem. [4]. Kepuasan pengguna merupakan respons afektif seseorang terhadap sebuah aplikasi komputer yang digunakan melalui interaksi langsung [5].

Menurut DeLone dan McLean, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan [6]. Secara penilaian kuesioner, faktor-faktor yang disinyalir menunjang kepuasan pengguna menjadi fokus peneliti untuk menggali lebih dalam variabel tersebut apakah ada faktor yang secara kolektif menyumbangkan angka paling berpengaruh. Variabel tersebut dapat dipertimbangkan sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil pra-survei, jawaban terkait kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan akan menjadi pusat perhatian dalam penelitian ini.

Beberapa penelitian sebelumnya, termasuk studi yang dilakukan oleh Jaafreh, menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna, sejalan dengan model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean [7]. Penelitian Husein, dkk., [8] Penelitian Ratnasari, [9] Penelitian Wulandari, dkk., [10] Muhammad Arma N.H, dkk., [11] menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Semakin baik persepsi kualitas sistem, maka kepuasan pengguna akan semakin tinggi, meskipun terdapat hubungan yang signifikan, rata-rata jawaban untuk indikator kecepatan akses dan kehandalan sistem masih cenderung kurang baik, sehingga masih diperlukan upaya untuk memperbaiki kualitas sistem dalam hal tersebut. Kualitas informasi memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Ini mengindikasikan

bahwa semakin tinggi persepsi terhadap kualitas informasi, semakin besar tingkat kepuasan pengguna. Kualitas layanan juga memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menandakan semakin baik persepsi kualitas layanan maka semakin meningkat kepuasan pengguna.

Hasil pra-survei menunjukkan bahwa responden mengeluhkan ketidakstabilan dan seringnya terjadi kerusakan (*error*) pada SIMKAH Web. Dari sisi kualitas sistem, SIMKAH Web masih belum memenuhi harapan pengguna dalam menyediakan sistem yang dapat diandalkan. Terkait informasi dan kepuasan pengguna, hal ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna belum terungkap secara mendalam di KUA Kecamatan Pleret.

Oleh karena itu evaluasi terhadap sistem yang diterapkan dalam suatu instansi dalam hal ini KUA, merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan. Dari evaluasi tersebut, dapat mengidentifikasi bagian-bagian dari sistem instansi yang memerlukan perbaikan, peningkatan, atau perlu dipertahankan. Selain itu, evaluasi ini juga memungkinkan kita untuk mengetahui apakah sistem yang digunakan memberikan dampak positif yang signifikan bagi pengguna dan instansi, serta memahami berbagai dimensi yang terdapat dalam sistem informasi. Salah satu model yang dipandang relevan untuk penelitian yang akan dilakukan dalam karya tulis ini adalah model yang dicetuskan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean pada tahun 1981-1987 [12]. William H. DeLone dan Ephraim R. McLean telah melakukan penelitian untuk membuat suatu model yang menjelaskan tentang dimensi-dimensi apa saja yang mempengaruhi suatu hasil/kesuksesan dari Sistem Informasi. Dengan model ini

diharapkan, tingkat keberhasilan penggunaan aplikasi SIMKAH di KUA Kecamatan Pleret dapat terukur sesuai dengan kaidah dalam penelitian karya tulis ilmiah yang digunakan.

Berdasarkan fenomena di atas, peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan ini secara mendalam dalam sebuah penelitian guna mencari jawaban yang valid atas permasalahan ini, bagaimana keberhasilan SIMKAH terhadap kepuasan calon pengantin di KUA Kecamatan Pleret.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah di atas, rumusan masalah, yaitu:
Apakah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIMKAH di KUA Kecamatan Pleret?

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari pembahasan yang melebar dan tidak tercapainya substansi penelitian, maka penulis membatasi permasalahan tersebut sebagai berikut:

1. Lokus penelitian dibatasi pada KUA Kecamatan Pleret, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Sistem informasi manajemen nikah dibatasi pada pengaruh sistem informasi manajemen nikah (SIMKAH) terhadap kepuasan pengguna SIMKAH di KUA Kecamatan Pleret. Variabel bebas pada penelitian ini yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.

3. Data yang diteliti pada permasalahan penerapan SIMKAH dalam pencatatan pernikahan dibatasi Populasi dan Sampelnya adalah Calon Pengantin pada tahun 2024.

1.4 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SIMKAH di KUA Kecamatan Pleret.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian merujuk pada dampak yang dihasilkan dari tercapainya tujuan penelitian. Secara umum, signifikansi penelitian mencakup dua aspek; pertama, signifikansi ilmiah yang berfokus pada kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan atau manfaat teoritis; dan kedua, signifikansi praktis yang bertujuan membantu menyelesaikan serta mengantisipasi masalah yang dihadapi oleh objek penelitian. Penelitian yang dilaksanakan dapat memberikan informasi dan gambaran yang komprehensif serta sistematis seputar kepuasan pengguna Sistem Informasi Manajemen Nikah (SIMKAH) dalam pencatatan pernikahan dan segala bentuk permasalahannya.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] C. Purnama, *Sistem Informasi Manajemen*, vol. 2, no. 1. Jurnal Sistem Informasi, 2016.
- [2] D. B. Islam, “Keputusan Direktur Jendral Bimbingan Masyarakat Islam Nomor DJ.II//369 Tahun 2013 Tentang Penerapan SIMKAH Pada KUA,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2013.
- [3] R. Juneldi and R. W. Sururie, “Penerapan Sistem Informasi Manajemen Nikah (Simkah) Di Kua Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang,” *Al-Ahwal Al-Syakhsiyyah J. Huk. Kel. dan Peradil. Islam*, vol. 1, no. 2, pp. 179–194, 2020, doi: 10.15575/as.v1i2.9914.
- [4] M. R. Dian, “Analisis Kualitas Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Pemakai (Dosen) Di Ikip Budi Utomo Malang,” *Econ. Educ. J.*, vol. 1, no. 1, pp. 21–28, 2019, doi: 10.33503/ecoducation.v1i1.377.
- [5] M. Rakhmadian, S. Hidayatullah, and H. Respati, “Analisis Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Informasi Akademik Dosen,” In *Seminar Nasional Sistem Informasi (SENASIF)*, 2017, vol. 1, pp. 665–675. [Online]. Available: <https://eprints.unmer.ac.id/id/eprint/3034/>
- [6] W. H. DeLone and E. R. McLean, “The Delone And Mclean Model Of Information Systems Success: A Ten-Year Update,” *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003, [Online]. Available:

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/07421222.2003.11045748>

- [7] A. B. Jaafreh, “Evaluation Information System Success: Applied Delone And Mclean Information System Success Model In Context Banking System In Ksa,” *Int. Rev. Manag. Bus. Res.*, Vol. 6, No. 2, Pp. 829–845, 2017.
- [8] D. Husein, S. Santoso, M. Muamar, and A. Nasrullah, “Analysis of System Quality, Information Quality, and Service Quality on User Satisfaction of Simkah Web at KUA Kembangan District West Jakarta City: Analysis of System Quality, Information Quality, and Service Quality on User Satisfaction of Simkah Web at,” *J. Bimas Islam*, vol. 15, no. 1, pp. 33–64, 2022.
- [9] A. Ratnasari, “Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kinerja Portal Universitas Alma Ata Menggunakan Pendekatan End-User Computing Satisfaction Dan Delone and Mclane Model,” *Indones. J. Bus. Intell.*, vol. 1, no. 2, p. 66, 2019, doi: 10.21927/ijubi.v1i2.897.
- [10] D. Heksaputra, Y. Wicaksono, and A. Ratnasari, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Portal Fun Study,” vol. 12, no. 2, pp. 1–6, 2024.
- [11] P. A. Methods, “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Maxim Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis,” vol. 5, no. August, pp. 152–162, 2024, doi: 10.35957/jtsi.v5i2.9036.

- [12] I. W. E. S. Yasa and D. Ariyanto, “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Daerah Dengan Mengadopsi Model Delone & Mclean,” *E-Jurnal Akunt.*, vol. 18, no. 3, pp. 2505–2533, 2017.
- [13] A. A. Rismayadi *et al.*, “Shopeepaylater Menggunakan Model,” vol. 2, no. 2, pp. 191–197, 2020.
- [14] S. Ramadhan and N. Safitri, “Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean Terhadap Sistem Informasi Akademik Pada Universitas Bina Insani,” vol. 5, no. 2, pp. 85–96, 2021.
- [15] A. H. Azizah, S. Sandfreni, and M. B. Ulum, “Analisis Efektivitas Penggunaan Portal Resmi Merdeka Belajar Kampus Merdeka Menggunakan Model Delone and Mclean,” *Sebatik*, vol. 25, no. 2, pp. 303–310, 2021, doi: 10.46984/sebatik.v25i2.1671.
- [16] A. S. Utami, D. H. Zulfikar, and S. Rahayu, “Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Palembang Menggunakan Model Delone dan Mclean,” *J. Comput. Inf. Syst. Ampera*, vol. 3, no. 2, pp. 84–98, 2022, doi: 10.51519/journalcisa.v3i2.163.
- [17] Harjoyo, “Sistem Informasi Manajemen,” *J. Sist. Inf.*, no. 1, p. 124, 2019.
- [18] M. Amin, *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bimas Islam*. Direktorat Jendral Bimbingan Masyarakat Islam, 2013.
- [19] K. RI, “KMA No. 477 Tahun 2004 tentang Pencatatan Nikah,” p. 1, 2004,

- [Online].Available:[https://jatim.kemenag.go.id/file/file/peraturantentangPN S/viwb1425873737.pdf](https://jatim.kemenag.go.id/file/file/peraturantentangPN%20S/viwb1425873737.pdf)
- [20] M. S. Janry Haposan U. P. Simanungkalit, S.Si., “Konsep Dasar Sistem Informasi (Review),” *Lect. Notes Sist. Inf.*, pp. 1–10, 2012.
- [21] M. Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*: unitomo press, 2019.
- [22] A. Saputra and D. Kurniadi, “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs,” *Voteteknika (Vocational Tek. Elektron. dan Inform.*, vol. 7, no. 3, pp. 58–66, 2019.
- [23] T. U. Listanto, Y. T. Ardianto, and N. Sisharini, “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang,” *J. Teknol. Manaj. Inform.*, vol. 3, no. 2, 2017.
- [24] B. A. R. Tulodo and A. Solichin, “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan,” *JRMSI-Jurnal Ris. Manaj. Sains Indones.*, vol. 10, no. 1, pp. 25–43, 2019.
- [25] C. Zahri, “Analisis Kualitas Layanan Website Sistem Informasi Akademik STIKBA Jambi terhadap Kepuasan Pengguna menggunakan Metode Webqual 4.0,” *J. Inform. Dan Rekayasa Komput.*, vol. 3, no. 2, pp. 600–609, 2023.

- [26] A. Rozak and W. S. Hidayati, “Pengolahan Data Dengan SPSS.” Erhaka Utama, 2019.
- [27] Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D,” *Penerbit CV. Alf. Bandung*, 2018.
- [28] A. Ibrahim, A. H. Alang, B. Madi, and M. A. Ahmad, “Darmawati, Metodologi Penelitian,” *Makasar Gunadarma Ilmu*, 2018.
- [29] Prof. Dr. Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.,” *Bandung Alf*. p. 143, 2011.
- [30] Sugiyono, “Variabel Penelitian,” vol. 84, pp. 58–84, 2006.
- [31] M. Marihot And P. Manuntun, “Metode Penelitian Proses Penelitian Praktis,” *Cetakan pertama Bandung: Citapustaka Media*, 2014.
- [32] A. Risdiyanto, “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Klinik,” *Yogyakarta, Universitas Negeri Yogyakarta*, p. 28, 2014.
- [33] A. A. Rahman, “Metode_Penelitian_Psikologi_pdf.pdf.” Bandung, 2016.
- [34] I. Nurdin and S. Hartati, *Metodologi Penelitian Sosial*. Media Sahabat Cendekia, 2019.
- [35] I. Ghazali, “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS

25,” in *Badan Penebit Universtas Diponogoro*, 9th ed., Semarang, 2018.

- [36] N. Sari, E. Ervianingsih, and I. Zahran, “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen RS" X" Kota Palopo,”. *Inf. Manaj. RS" X" Kota Palopo*, vol. 9, no. 2, pp. 220–224, 2023.
- [37] I. Prayanthi, E. Lompoliu, and R. D. Langkedeng, “The Effect Of System Quality, Information Quality And Perceived Usefulness On Accounting Information Systemuser Satisfaction,” *Klabat Account. Rev.*, vol. 1, no. 2, pp. 1–11, 2020.
- [38] S. Amarin and T. I. Wijaksana, “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka Di Kota Bandung),” *Bus. Manag. Anal. J.*, vol. 4, no. 1, pp. 37–52, 2021.